

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek nya adalah pelanggan yang sedang atau telah menggunakan jasa Hotel deKopen.

#### **3.2 Tahap Penelitian**

Pada langkah ini meliputi studi pendahuluan, tahap pengumpulan dan pengolahan data, tahap pengumpulan data berupa data primer dan sekunder, analisa dan pembahasan serta kesimpulan dan saran.

##### **3.2.1 Tahap Pendahuluan**

Pada langkah ini dilakukan pengamatan awal mengenai masalah apa saja yang ada di tempat penelitian, seperti apa saja yang menjadi keluhan dari pelanggan. Tahap pendahuluan yang dilakukan adalah observasi awal. Observasi awal akan dilaksanakan di Hotel deKopen yang berlokasi di Jl. R. Tumenggung Surya No. 20 Malang, Jawa Timur. Observasi ini dilakukan agar mengetahui gambaran Hotel saat itu serta melakukan pengamatan terhadap masalah yang terjadi.

##### **3.2.1.1 Studi Lapangan**

Pada langkah ini dilakukan pengamatan awal objek penelitian yang akan diteliti agar mengetahui permasalahan yang ada pada Hotel deKopen, lalu menentukan langkah–langkah selanjutnya dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara pada Manager Hotel deKopen serta konsumen yang pernah menggunakan jasa Hotel deKopen.

##### **3.2.1.2 Studi Literatur**

Pada langkah ini dilakukan untuk memperoleh informasi dan mempelajari teori – teori kualitas jasa serta metode yang berkaitan dengan permasalahan tentang kualitas pelayanan melalui Integrasi metode Servqual dan QFD. Adapun

studi literatur yang digunakan diperoleh dari beberapa jurnal, buku dan tugas akhir atau penelitian yang mempunyai topik yang hampir sama.

### **3.2.1.3 Identifikasi Masalah**

Pada langkah ini mengidentifikasi masalah yang terjadi pada Hotel deKopen yaitu keluhan yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh Hotel seperti kurang puas terhadap respon dari *staff* Hotel saat menerima komplain dan juga tidak adanya perlengkapan mandi berupa sikat gigi, pasta gigi, shampo dan juga belum semua kamar terdapat wastafel, sinyal wifi yang bermasalah, tidak ada tv kabel atau hanya ada *channel* tv lokal, ac kamar yang kurang dingin. Berdasarkan permasalahan tersebut maka perlu adanya upaya perbaikan kualitas pelayanan suatu perusahaan terhadap konsumen.

### **3.2.2 Perumusan Masalah**

Pada langkah ini merumuskan masalah dengan mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan menggunakan dimensi *Servqual* dan melakukan wawancara untuk mengetahui apa saja atribut layanan yang dibutuhkan pihak Hotel deKopen dan menterjemakan apa yang menjadi keinginan konsumen dalam QFD serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan integrasi kedua metode ini.

### **3.2.3 Penetapan Tujuan**

Pada tahap ini berguna agar penelitian lebih terfokus dengan masalah yang terjadi di hotel dan dengan penetapan tujuan ini juga terfokus pada keinginan pelanggan, kesenjangan yang terjadi antara persepsi dan harapan sehingga dapat memudahkan dalam melakukan penelitian.

## **3.3 Tahap Pengumpulan Data**

### **3.3.1 Pengumpulan Data**

Dalam tahap ini menggunakan data primer dan sekunder. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

### 3.3.1.1 Data Primer

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan melakukan observasi dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap kejadian atau keadaan yang berhubungan dengan penelitian dan wawancara dengan Manager dan *Staff* Hotel deKopen serta pelanggan yang menggunakan jasa Hotel tersebut. Wawancara yang dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait pelayanan dan keluhan yang dirasakan oleh konsumen Hotel. Kemudian menggunakan kuesioner sebagai daftar pertanyaan yang diberikan kepada pelanggan yang bersedia memberikan jawaban terkait kualitas pelayanan yang dirasakan pada saat atau setelah menggunakan jasa Hotel deKopen.

### 3.3.1.2 Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan adalah data mengenai komentar atau ulasan pelanggan di aplikasi Traveloka, sejarah singkat Hotel, alamat Hotel, Properti Hotel dan misi pengembangan usahanya.

### 3.3.2 Identifikasi Atribut Pelayanan

Pada penentuannya berdasarkan hasil dari wawancara terhadap Manager dan konsumen Hotel deKopen. Atribut ini yang akan menjadi pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan pada wawancara diantaranya adalah :

- Bagaimana kondisi kamar dan kelengkapan fasilitas di Hotel deKopen ?
- Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan oleh karyawan Hotel deKopen ?
- Apakah masih ada pelayanan yang menurut anda kurang memuaskan ?
- Bagaimana sikap dari karyawan Hotel saat melayani anda ?

### 3.3.3 Penentuan Jumlah Sampel

Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*, karena responden nya telah ditentukan, yaitu pelanggan yang sedang atau pernah menggunakan jasa hotel deKopen. Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang dijadikan sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Sampel dapat dikatakan sebagai sampel yang representatif terhadap populasi jika

memiliki akurasi atau ketepatan dan presisi. Untuk penentuan jumlah sampel akan ditentukan dengan rumus *Bernouli* karena jumlah populasi yang tidak pasti sehingga menggunakan proporsi dari peneliti : (Suhartini & Prayogo, 2016)

$$N \geq \frac{(Z_{\alpha/2})^2 \times p \times q}{e^2} \quad (4)$$

Dalam penelitian ini digunakan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) sebesar 5% dan tingkat keyakinan 95% sehingga diperoleh nilai  $Z = 1,96$  dan tingkat kesalahan ( $e$ ) ditentukan sebesar 5%. Kemudian nilai proporsi kuesioner yang dianggap benar ( $p$ ) = 0,95 dan yang dianggap salah ( $q$ ) = 0,05.

Perhitungan jumlah sampel minimum yang dibutuhkan adalah sebagai berikut :

$$N \geq \frac{(1,96)^2 \cdot (0,95)(0,05)}{0,05^2}$$

$$N \geq 72,99 \approx 73 \text{ Responden}$$

Responden hotel yang mengisi kuesioner tersebut memiliki karakteristik Berdasarkan usia, jenis kelamin (pria/wanita), pekerjaan dan jumlah kunjungan/kedatangan (2 atau lebih).

### 3.3.4 Penyusunan Kuesioner

Pada penelitian ini yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang mana responden hanya diminta memilih jawaban yang sudah disediakan oleh peneliti. Kuesioner tertutup merupakan kuesioner utama dari penelitian ini, yaitu kuesioner *Service Quality* (Servqual) yang berisi tentang pertanyaan mengenai layanan yang di harapkan dan persepsi dari pelanggan terhadap layanan yang diterima di Hotel deKopen. Skala penilaian pada kuesioner ini adalah skala likert 1-5. Adapun kuesioner penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.1 Skala Penilaian

| SKALA PENILAIAN      |                              |
|----------------------|------------------------------|
| Kinerja Hotel        | Harapan Pelanggan            |
| 1. Sangat tidak puas | 1. Sangat tidak mengharapkan |
| 2. Kurang puas       | 2. Kurang mengharapkan       |
| 3. Cukup puas        | 3. Cukup mengharapkan        |
| 4. Puas              | 4. Mengharapkan              |
| 5. Sangat puas       | 5. Sangat mengharapkan       |



|                            |   |          |          |          |          |          |  |          |          |          |          |          |
|----------------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 14.                        | Hotel tanggap terhadap keluhan pelanggan  |          |          |          |          |          |  |          |          |          |          |          |
| <b>Assurance (Jaminan)</b> |   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 15.                        | Hotel mampu menjawab pertanyaan pelanggan yang berkaitan dengan layanan perusahaan  |          |          |          |          |          |  |          |          |          |          |          |
| 16.                        | Hotel memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti terkait fasilitas, biaya, dan informasi penting lainnya kepada pelanggan |          |          |          |          |          |  |          |          |          |          |          |
| 17.                        | Hotel memberikan rasa aman bagi pelanggan   |          |          |          |          |          |  |          |          |          |          |          |
| 18.                        | Hotel memberikan kenyamanan terhadap pelanggan  |          |          |          |          |          |  |          |          |          |          |          |
| <b>Emphaty (Empati)</b>    |   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 19.                        | Hotel tanggap terhadap komplain yang disampaikan oleh pelanggan terkait permasalahan  |          |          |          |          |          |  |          |          |          |          |          |
| 20.                        | Hotel bersedia menerima kritik dan saran dari pelanggan terkait penyediaan pelayanan  |          |          |          |          |          |  |          |          |          |          |          |
| 21.                        | Hotel memberikan kemudahan dalam menghubungi <i>staff</i> terkait layanan komplain  |          |          |          |          |          |  |          |          |          |          |          |

### 3.3.5 Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesionernya adalah dengan cara membagikan kuesioner kepada responden reguler atau yang sudah sering menggunakan jasa Hotel dengan bantuan Manager Hotel deKopen. Jumlah responden tersebut ditentukan sebanyak 30 orang yang mana hasil dari kuesioner nya digunakan untuk melakukan uji validits dan reliabilitas nya. Pada pengujian ini sebagai alat untuk mengukur apakah data nya dinyatakan valid dan reliabel. Kemudian seteleh menentukan jumlah sampel minimum dengan menggunakan rumus *Bernouli*, maka di dapatkan hasil untuk penyebaran kuesionernya sebanyak 73 responden yang di buat menjadi 75 responden untuk memberikan penilaian terhadap pertanyaan yang terdapat pada kuesioner.

### 3.4 Tahap Pengolahan Data

#### 3.4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuesioner

Uji Validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian (Laricha, Saryatmo, & Avilla, 2017). Kuesioner dinyatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Sedangkan reliabilitas untuk mengukur tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran yang apabila dicoba berulang-ulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama (Yushila & Effendi, 2017). Kuesioner dapat dikatakan reliabel jika nilai *alpha conbrach*  $>$  0,7. kemudian dilakukan pengolahan data. Jika kuesioner tidak valid ataupun tidak reliabel maka akan dirancang kembali kuesioner nya dengan menghilangkan beberapa pertanyaan yang tidak valid tersebut. Dalam melakukan pengujian ini menggunakan *software SPSS*.

#### 3.4.2 Perhitungan Nilai Servqual

Perhitungan nilai servqual dengan cara menghitung *gap* (kesenjangan) dengan mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanann yang dirasakan dan diharapkan. Rumus perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$\text{Gap Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Hasil dari perhitungan tersebut untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen Hotel deKopen dan atribut yang memiliki nilai *gap* dengan hasil negatif atau terendah adalah atribut yang bisa dipertimbangkan untuk ditingkatkan pelayananya dan kemudian dimasukkan ke dalam penyusunan rumah kualitas (*HOQ*).

#### 3.4.3 Integrasi Servqual dan QFD

Langkah pertama pengintegrasian dimulai dengan melakukan perhitungan rata-rata harapan dan kinerja tiap-tiap dimensi Servqual. Setelah itu, kemudian dicari kesenjangan dengan rumus perhitungan nilai Servqual. Langkah kedua yaitu, pembuatan rumah kualitas (*HOQ*) dengan tahap-tahap pembuatannya, yaitu data nilai *improvement ratio*, nilai *raw weight* dan nilai *normalized raw weight*. (Sahib & Haryono, 2016).

### 3.4.4 Pembuatan *House of Quality* (HOQ)

#### 3.4.4.1 Matrik Kebutuhan Pelanggan (Matrik *Whats*)

Pada tahapan membuat matrik ini yaitu dengan cara melihat *gap* (kesenjangan) kepuasan pelayanan dari metode *Servqual*. Jika atribut dengan hasil *gap* bernilai negatif, maka dimasukkan ke *customer needs* pada rumah kualitas (*HOQ*) dan apabila atribut dengan hasil *gap* positif tidak perlu dimasukkan ke dalam rumah kualitas, karena atribut tersebut bukan menjadi permasalahan bagi konsumen untuk penilaian terkait pelayanan yang diberikan oleh pihak Hotel deKopen.

#### 3.4.4.2 Membuat Matrik Perencanaan (*Planning Matrix*)

Pada tahap ini bertujuan untuk mengukur kebutuhan pelanggan dan data yang digunakan adalah data tingkat kepentingan, kinerja kepuasan *customer* terhadap pelayanan, rasio perbaikan, *raw weight*, *normalized raw weight*.

#### 3.4.4.3 Menentukan Respon Teknis (Matrik *How*)

Penentuan respon teknis ini digunakan untuk mengetahui sikap yang akan ditunjukkan oleh Hotel deKopen terkait keinginan atau kebutuhan pelanggan yang terdapat pada daftar atribut *customer needs* dan bagaimana tanggapan pihak Hotel deKopen untuk dapat memberi solusi sebagai upaya perbaikan pelayanan yang diinginkan atau diharapkan pelanggan. Dalam menentukan respon teknis, peneliti melakukan wawancara terhadap Manager Hotel deKopen.

#### 3.4.4.4 Menentukan Hubungan Respon Teknis dengan Kebutuhan Konsumen (*Relationship Matrix*)

Pada tahap ini berisi penilaian terkait hubungan antara elemen-elemen yang ada pada bagian respon teknis terhadap keinginan pelanggan.

### 3.5 Tahap Akhir

#### 3.5.1 Analisa Pembahasan

Pada tahap ini dilakukannya analisis dan pembahasan hasil pengolahan data metode *Servqual*, dan penyusunan rumah kualitas (*HOQ*). Hasil dari penyusunan rumah kualitas adalah berupa prioritas respon teknis yang sudah dihubungkan dengan kebutuhan pelanggan (*customer need*) sehingga hasil prioritas tersebut



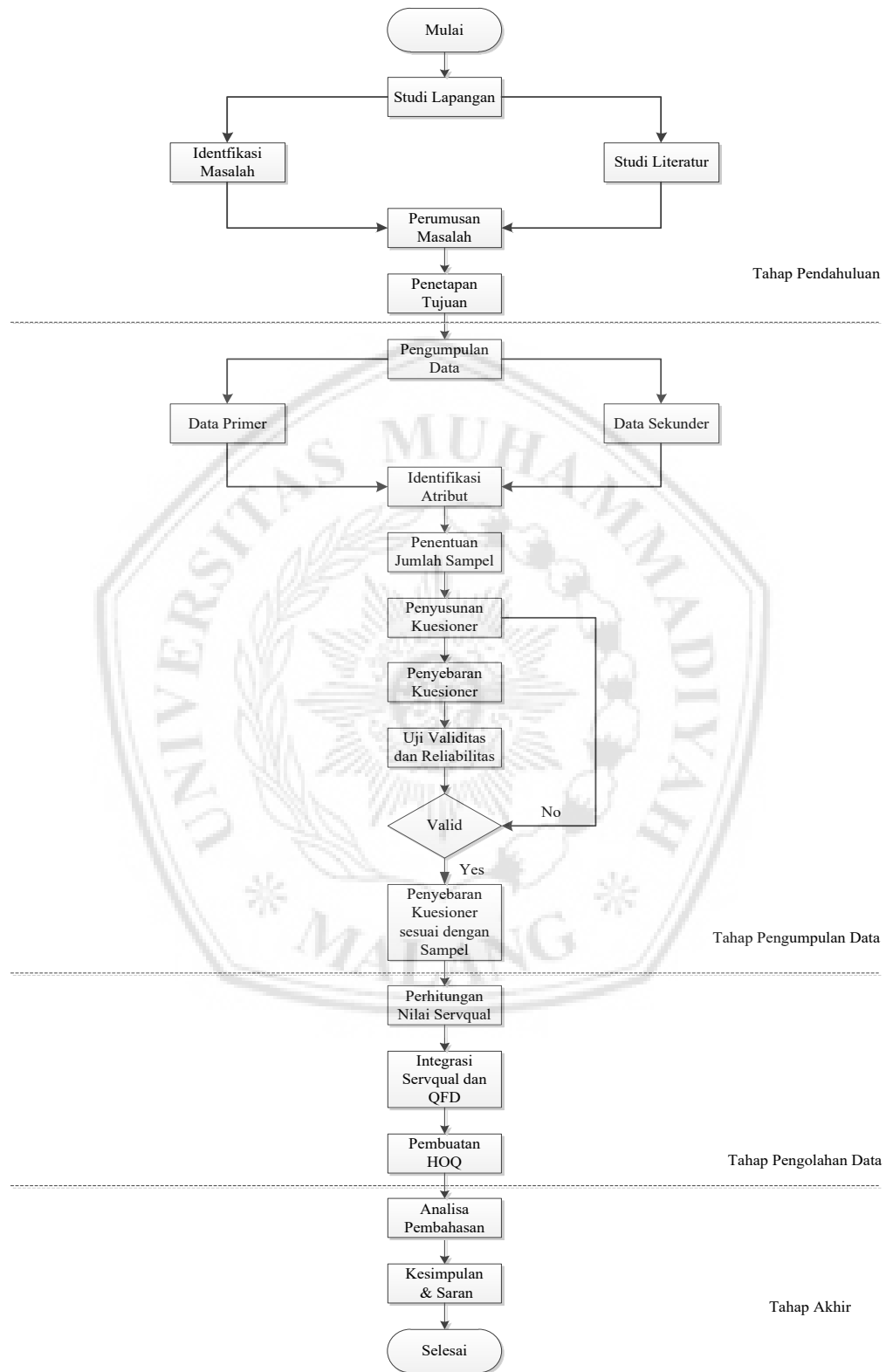
dapat digunakan sebagai langkah membuat usulan peningkatan kualitas pelayanan di Hotel deKopen.

### **3.5.2 Kesimpulan dan Saran**

Langkah ini adalah kesimpulan yang berisi hal yang dianggap penting untuk disimpulkan dan saran dari hasil penelitian.



### 3.6 Flow Chart Penelitian



Gambar 3.1 Flowchart Metodologi Penelitian